

« MAÎTRISER LA GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LES CLIENTS »

Visio 2h /Multisites/multisessions

2 à 10 personnes

Cible :

Force de vente débutante et confirmée, pole caisse,
encadrement.

Rayons traditionnels alimentaire





Interactivité avec une Formatrice Certifiée.

Multisites / Multisession.

Mini programme 2h – 100% Visio

- Comprendre les mécanismes d'une situation conflictuelle avec un client et repérer les erreurs qui l'aggravent.
- Identifier ses propres réactions sous tension et adopter une posture professionnelle apaisante.
 - S'approprier une trame simple en 4 étapes (écoute, clarification, cadre, solution) pour désamorcer les tensions et clôturer positivement l'échange.

Tarif : forfait 600 € net mutualisable.

**Prise en charge intégrale pour les entités de
– 50 salariés.**

Réglé directement par Opcommerce.

- **Très flexible et peu couteux.**
- **Plus facile de planifier 2 h en Visio que 10 personnes sur 1 journée.**
- **Les stagiaires peuvent suivre cette formation de n'importe
endroit sur tous supports.**
- **Action qui répond à l'obligation juridique de formation avec
un organisme de formation certifié.**
- **Envoi éléments de la formation et attestation post
formation en conformité avec le processus Qualiopi.**

191 Grande Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net



Tarif sur demande, Délais d'accès 1 mois.

Contact : V. DUPAYAGE : P : 06.24.63.47.90

Accessibilité handicapée.

Formation en présentiel ou distanciel avec contenu power-point, vidéos.

Pas de prérequis, Mise à jour 01/01/2026.

Test d'évaluation individuel en fin de journée avec suivi à 3 mois.

Taux de satisfaction sur 2025 : 4,72/5 selon questionnaire d'évaluation individuel.

191 Grande Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net

Siret : 483903878 00013, organisme de formation déclaré auprès de la préfecture de région sous le n° 82.69.08898.69